

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek
terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas
Konsumen pada Indomaret Point Pandanaran Semarang**

AVYAN HENDY PRASTYO

(Pembimbing : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202666@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Persaingan antar perusahaan ritel dalam mempertahankan pelanggan serta menarik konsumen baru merupakan salah satu keuntungan bagi masyarakat. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal maka perusahaan ritel harus menyusun strategi yang lebih baik, di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan serta citra merek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan serta citra merek terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas konsumen pada Indomaret Point Pandanaran di kota Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan jumlah sampel yang diperoleh adalah 144 responden. Teknik analisa data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan program AMOS versi 22. Hasil analisis dari penelitian ini adalah: (1) kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (2) kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen; (3) citra merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

**The Influence of Product Quality, Services Quality and Brand Image
on Consumer Satisfaction in Establishing Consumer Loyalty in
Indomaret Point Pandanaran Semarang**

AVYAN HENDY PRASTYO

(Lecturer : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202666@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The competition among retail companies in retaining customers and attract new consumers is one of the benefit for society. Ritel company must develop a better strategy to get the consumer loyalty among others, increase product quality, service quality and brand image. This research aims to analyze the influence of products quality, services quality and brand image on consumer satisfaction in establishing consumer loyalty in Indomaret Point Pandanaran Semarang. The sample collection technique used in this research is purposive sampling and obtained to 144 respondents. The data analysis tehnikue used is (SEM) Struqtural Equation Modeling with AMOS program version 22. The result of the research analysis is (1) products quality, services quality and brand image have a positive and significant influence the consumer satisfaction (2) products quality, services quality and consumer satisfaction have a positive and significant influence on consumer loyalty (3) Brand image has a positive but not significantly on consumer loyalty.

Keyword : product quality, services quality, brand image, consumer satisfaction, consumer loyalty